

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
FACULTAD ADMINISTRACION DE EMPRESAS
MAESTRÍA GESTIÓN HUMANA Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

CONSTRUCCIÓN DE UN INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA
ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO DEL SECTOR SALUD,
BAJA COMPLEJIDAD, DEL DEPARTAMENTO DE BOYACÁ

MARTHA BIBIANA CASTRO PÁEZ

DRA. GELI MERCEDES PAUTT TORRES
DOCENTE UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

BOGOTÁ D.C
SEPTIEMBRE, 2016

RESUMEN

En la presente investigación se construyó y adaptó un instrumento de clima organizacional para las Empresas Sociales del Estado del Sector Salud, Baja Complejidad del departamento de Boyacá, un instrumento puntual y con características específicas para dichas empresas, tomando como referencia estudios de clima organizacional realizados en compañías a nivel mundial y en el contexto colombiano, igualmente estudios de clima organizacional llevados a cabo en empresas del sector salud. El cuestionario propuesto se aplicó a una muestra de quince Empresas Sociales del Estado, de baja complejidad, con el objetivo de llevar a cabo el análisis estadístico de la confiabilidad y validez a nivel general y de factores. El instrumento ha demostrado tener confiabilidad, en su totalidad y con los diferentes ítems, siendo altamente favorable; a su vez, la validez se realizó mediante análisis factorial lo cual explica que el instrumento posee los ítems necesarios y suficientes para medir el clima organizacional para las empresas de la investigación.

PALABRAS CLAVE: Clima Organizacional, Empresas Sociales del Estado de baja complejidad, Recurso Humano, Confiabilidad, Validez.

ABSTRACT

In the present investigation, it was constructed and adapted an instrument of organizational climate for Social State Enterprises Health Sector, Low Complexity Boyaca department, a precise instrument and with specific characteristics for these companies with reference to organizational climate studies conducted in companies worldwide and in the Colombian context organizational climate studies conducted in companies in the health sector. The proposed questionnaire was applied to a sample of fifteen state social enterprises, low complexity, with the aim of carrying out statistical analysis of reliability and validity overall and of factors. The instrument has demonstrated reliability and entirely different items, being highly favorable; in turn, the validity was performed by factorial analysis which explains that the instrument has the necessary and sufficient items to measure the organizational climate for business research.

KEY WORDS: Organizational Climate, Social State Enterprises low complexity, Human Resource, Reliability, Validity.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
PROBLEMA DE INVESTIGACION	9
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	10
MARCO TEÓRICO	11
Dimensiones del Cuestionario de Clima Organizacional	26
ANTECEDENTES	28
OBJETIVOS	32
Objetivo General	32
Objetivos Específicos	32
MARCO METODOLÓGICO	32
1. Análisis Contextual	34
1.1 Clasificación Baja Complejidad	35
2. Población	36
3. Análisis Estadístico y Psicométrico	36
ANÁLISIS DE RESULTADOS	37
1. Análisis Psicométrico de los Datos	38
1.1 Análisis de la Confiabilidad de la Prueba	38
1.2 Análisis Descriptivo	40
1.3 Análisis Factorial	41
Método: Análisis de Componentes Principales	41
1.4 Análisis Dimensional	44
Calificación del Instrumento	53
CONCLUSIONES	55
REFERENCIAS	58
ANEXOS	62

LISTA DE TABLAS

<u>Tabla 1.</u> Autores Y Conceptos De Clima Organizacional	18
<u>Tabla 2.</u> Comparación Dimensiones De Clima Organizacional	23
<u>Tabla 3.</u> Dimensiones Del Instrumento Clima Organizacional	26
<u>Tabla 4.</u> Coeficiente de Confiabilidad	39
<u>Tabla 5.</u> Prueba de KMO y Bartlett	40
<u>Tabla 6.</u> Comunalidades	42
<u>Tabla 7.</u> Puntuación Del Cuestionario Y Sus Dimensiones	54

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional explica los aspectos que son medibles dentro de una empresa y en su ambiente de trabajo, los cuales son percibidos por las personas que laboran en dichas organizaciones. Resultó importante construir un cuestionario de medición de clima organizacional, teniendo en cuenta que dicho aspecto influye en los resultados de las diferentes empresas, en sus trabajadores, su productividad y sostenibilidad especialmente en las Empresas Sociales del Estado, sector salud, baja complejidad que hacen parte del presente estudio.

Este estudio se encuentra enmarcado en la línea de investigación Gestión Humana y Organizaciones y dentro del tema Motivación, Bienestar y Satisfacción en Ambientes Laborales de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia.

Se construyó y validó un instrumento para la evaluación del Clima Organizacional en las Empresas Sociales del Estado, del sector salud, baja complejidad, del departamento de Boyacá, mayor número de empresas del sector salud del departamento, a partir de la adaptación y construcción de dicho instrumento de acuerdo a la naturaleza y características de las empresas, con lo cual se ha obtenido como producto un instrumento viable y pertinente, teniendo en cuenta la revisión de la literatura y los resultados obtenidos en los diferentes estudios de investigación con relación a la construcción de instrumentos de clima organizacional, dando mayor énfasis en investigaciones que abordan el sector salud y teniendo especial atención en estudios realizados en Colombia.

A su vez, la medición del clima organizacional es de vital importancia en el desarrollo de los procesos y actividades en las empresas y por consiguiente en el desarrollo de objetivos y toma de decisiones, a partir de la percepción que los empleados poseen acerca del ambiente

laboral y los diferentes aspectos que lo enmarcan, lo cual va a tener una retribución por parte de los empleados hacia las organizaciones; además, los trabajadores, la gerencia y el área encargada de recursos humanos, pueden evaluar, observar y analizar dinámicamente los resultados y el desempeño de los empleados, sin detenerse solamente en el cumplimiento de funciones y actividades, afianzando el recurso humano como parte trascendental dentro de las organizaciones y aún mejor cuando dicho instrumento se encuentra adaptado a las empresas del sector salud, específicamente empresas de baja complejidad. Las mediciones de Clima Organizacional se llevan a cabo con poca frecuencia, lo cual resulta pertinente realizar una mayor medición con instrumentos adaptados, puntuales y fáciles de suministrar y tabular; así mismo, el Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia, dentro de sus funciones ordena realizar un diagnóstico de Clima Organizacional a través de un cuestionario, el cual se desarrolla en todas las entidades públicas, siendo pertinente desarrollar un instrumento específico para las Entidades Sociales del Estado E.S.E. , sector salud, de baja complejidad.

Los estudios realizados a empresas del sector salud en Colombia son limitados, se observan estudios principalmente, en el sector educativo y universitario los cuales se mencionan más adelante. Esta ha sido una de las razones primordiales que ha llevado a estudiar el Clima organizacional en el sector salud, como ambiente interno de trabajo, lo cual generó preguntas e inquietudes en los gerentes y en los mismos empleados, una evaluación del contexto organizacional y la interacción de las personas dentro de las empresas, hacia el desarrollo y alcance de objetivos tanto de los empleados como de la organización misma.

El clima organizacional es contingente con los procesos que llevan a cabo las empresas, por consiguiente, al realizar un análisis de éstos, se pueden detectar falencias y fortalezas que influyen en la consecución de objetivos de las empresas, teniendo en cuenta que para los mismos

gerentes es importante evaluar el clima laboral, además su justificación ha sido encaminada a realizar una evaluación profunda de las variables, siendo una necesidad y aportando aspectos para cada una de las empresas; por esto, la importancia de haber construido un instrumento acorde con la naturaleza y necesidad de las Empresas Sociales del Estado E.S.E., sector salud, baja complejidad, a partir de la revisión de la literatura e investigaciones previas, así mismo, el instrumento indicado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, como referente y cuestionarios aplicados y adaptados en el sector, acercándonos a un instrumento más preciso y que cumple con los requerimientos y necesidades de las empresas en cuestión.

“El clima organizacional es un factor clave en la percepción del trabajador y uno de los elementos fundamentales en el logro o fracaso de la productividad individual y organizacional” (Kinicki y Kreitner, 2003; Davis y Newstrom, 2002). “Asimismo, el medio ambiente en el que se desenvuelve la organización determina en gran medida su clima, ya que influyen en ella el lugar, el tiempo, el sector, el ambiente político, el nivel económico, la cultura y el ambiente físico, entre otros factores”. (Aduna, 2008).

De esta manera, fue importante analizar el sector en el cual se encuentran las empresas, la influencia política, cultural y las características de cada organización, lo cual permitió determinar aspectos vitales para el estudio y que han sido poco perceptibles por las empresas sociales del Estado, del sector salud, baja complejidad.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Los estudios realizados a empresas del sector salud en Colombia son limitados, se observan estudios principalmente, en el sector educativo y universitario. Esta es una de las razones primordiales que ha llevado a contemplar el tema Clima Organizacional en Empresas Sociales del Estado del sector salud, baja complejidad, del departamento de Boyacá, a través de un instrumento preciso y conciso adaptado a la naturaleza y características de dichas organizaciones, el cual cumpla además con los requerimientos y necesidades de las empresas en cuestión.

El clima organizacional es contingente con los procesos que llevan a cabo las empresas, por consiguiente, realizando un análisis de éstos, se puede detectar falencias y/o fortalezas que influyen en la consecución de objetivos de las empresas, y aun así, cuando el instrumento es específico para una población determinada.

Es una oportunidad para estudiar y puntualizar temas que se desenvuelven en el sector público, especialmente relacionado con la gestión del recurso humano como aspecto fundamental o crucial dentro de las organizaciones y la influencia en la dinámica de los mismos. Es pertinente que las empresas sociales del Estado, dentro de su función y servicio a la comunidad, desarrollen planes y procesos de evaluación y mejoramiento tanto interno como externo, a partir de los recursos que poseen, su recurso humano con un instrumento puntual y conciso.

Existen varios instrumentos que evalúan el clima organizacional, los cuales son generalizados, sin discriminar el tamaño de las diferentes empresas, sus estructuras, características, sectores y naturaleza de las mismas; por consiguiente es importante construir y

adaptar un instrumento específico para las organizaciones que hacen parte de la presente investigación.

En concordancia, se puede mencionar que se presentan desacuerdos para establecer cuáles son las dimensiones susceptibles de generalizarse a todo tipo de organización, en este orden de ideas cabe resaltar el instrumento que utiliza el Departamento Administrativo de la Función Pública en Colombia, el cual está dirigido a las empresas del sector público especialmente a nivel general, siendo importante la construcción de un cuestionario específico para las empresas de salud de baja complejidad que hacen parte del mismo sector público.

“No podrá darse un cambio en las organizaciones mientras no exista un clima que lo propicie. Por esto es que el clima organizacional pasa a ser uno de los aspectos que con mayor frecuencia se alude al hacer referencia a un diagnóstico organizacional. Conocerlo permite una visión holística, capaz de integrar el ambiente, como variable sistémica que aborda fenómenos complejos con una perspectiva global. Por tal motivo, si asignamos al gerente el rol de promotor de cambios organizacionales, éstos no se alcanzarán si él no logra propiciar un clima de trabajo apropiado”. (Pérez, Maldonado y Bustamante, 2006).

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la confiabilidad y validez del instrumento de clima organizacional construido para las Empresas Sociales del Estado, sector salud, baja complejidad del departamento de Boyacá?

MARCO TEORICO

“El comportamiento organizacional abarca una serie de temas dentro de los cuales se encuentra el clima organizacional, que constituye una herramienta para determinar la eficiencia del ambiente laboral en cualquier institución a partir del reflejo de la interacción entre el individuo y la organización, todo lo cual repercutirá en el rendimiento del colectivo de trabajadores”. (Cañellas, Castellanos, Piña, Yera, Ocampo y Sánchez, 2007).

Existen diversos conceptos de clima organizacional tomados por diferentes autores a partir de estudios e investigaciones realizadas, a partir de la revisión amplia de literatura referente al clima organizacional, con lo cual se tomaron algunos conceptos pertinentes para el presente estudio, ofreciendo un acercamiento a dicho estudio, lo cual permitió abordar una posición teórica oportuna y enriquecedora dentro de la investigación en mención.

“Hoy por hoy, el concepto de clima organizacional es un tema que despierta el interés de múltiples profesionales y disciplinas; a partir de su misma razón de ser en los contextos organizacionales reconocen la importancia del estudio del fenómeno, en el que priman las interacciones sujeto-organización y sujeto-sujeto”. “El enorme impacto de la propuesta de Katz y Kahn (1999) ha generado toda una revolución conceptual en la organización, “trasformando el interés tradicional y específico de la psicología industrial por la satisfacción, la moral laboral y el desempeño, en otro más general y dinámico que considera la organización como un contexto ambiental de los comportamientos individuales y grupales” (Vega, Arévalo, Sandoval, y Aguilar, 2006).

Existen diferentes cuestionarios que miden el clima organizacional en una empresa, lo cual permite diagnosticar dicha variables y tomar decisiones frente a los resultados, aún mejor

cuando el cuestionario es específico y responde a las características de una empresa o sector, con lo cual es pertinente realizar una adaptación del mismo, a su vez llevar a cabo una evaluación exhaustiva y frecuente hacia el mejoramiento o reforzamiento de los diferentes procesos en una organización.

“El diagnóstico del clima organizacional es una herramienta de gestión organizacional que ha sido abordada tradicionalmente a partir de la medición de las percepciones que tienen los miembros de una organización respecto del ambiente en que desarrollan sus actividades laborales”. (Reinoso y Araneda, 2007).

Silva (1992), “define el clima organizacional como un constructo útil en el estudio de las organizaciones, con más posibilidades de aportar explicaciones en el análisis de la conducta y de ser un elemento viable de diagnóstico e intervención”. (Mercado, 2008).

Chruden y Sherman (1982) consideran que “toda organización posee su propia y exclusiva personalidad o clima que la diferencia de otras; sostienen que la gerencia debe prestar mucha atención a este aspecto, ya que entender el clima de la organización conduce al logro de los objetivos establecidos”. (Cañellas, et. al.; 2007).

Acosta y Venegas (2010), citados por Peña, Díaz, y Carrillo, (2014), mencionan que “desde 1968, Litwin y Stringer fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizacional bajo una perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que viven y trabajan en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación. La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes

situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo”. (Peña, et.al.; 2014).

Según Gómez (2004), “vale la pena mencionar, que uno de los tópicos de mayor interés actualmente en el campo de la psicología organizacional, son los estudios de clima organizacional; aspecto que ha cobrado mayor relevancia en vista de la necesidad de las organizaciones actuales de estar mejor preparadas para sobrevivir en un ambiente altamente competitivo y demandante de servicios con calidad”. (Gómez, 2004).

Así mismo, la fundamentación teórica básica sobre clima organizacional se enriquece a partir de los estudios de Lewin et. al., (1939). Para estos autores, “el comportamiento de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización. El individuo está inmerso dentro de un clima determinado por la naturaleza particular de la organización” (Brunet, 1987, citado por Jaime y Araujo, 2007).

“Siguiendo el estudio desarrollado por Morse y Reimer, primero Likert (1961) y después Katz y Kahn (1966), desarrollaron estudios enfatizando en contexto humano de las organizaciones, en los que no solo analizaban los resultados y la eficacia de la organización, sino también las consecuencias sobre el personal. Estos autores consideraban que las condiciones (atmósfera, clima) creadas en el lugar de trabajo tienen importantes consecuencias sobre los empleados de la organización”. (Jaime y Araujo, 2007)

“La definición del término clima, depende del punto de vista que se trate. El primero de ellos es el enfoque estructuralista, que hace énfasis en las características permanentes de una organización que la diferencian de otra e influyen en el comportamiento de las personas. El segundo es el enfoque subjetivo, que concibe la problemática a partir de la percepción y opinión

que el trabajador tiene de la organización. El tercero es el enfoque de síntesis, donde se retoman los anteriores y se plantean los efectos subjetivos percibidos del sistema que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización determinada”. (Cañellas, et. al., 2007).

Algunos autores toman como referencia las percepciones y actitudes de los trabajadores frente al clima organizacional, lo cual se explica a continuación, a partir de la revisión y análisis de la literatura y estudios desarrollados.

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1971), “describen el clima organizacional como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser deducida de la manera como la organización interactúa con sus miembros y con el medio ambiente. Según estos autores, para el miembro individual en la organización el clima toma la forma de un conjunto de actividades y expectativas que describen a la organización en términos y características estáticas, comportamiento resultante y contingencial. Consideran igualmente, a las percepciones individuales como elementos críticos del clima”. (Gómez; 2004).

“Se refiere a la atmósfera colectiva o ambiente del trabajo: las actitudes, percepciones y dinámicas que determinan cómo las personas se comportan diariamente. (Torres, 2006; citado por Mercado, 2008)”.

Hall (1996), citado por Cañellas, et. al., (2007) refiere que “el clima es un conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibidas directamente o indirectamente por los empleados, que se supone son una fuerza que influye en la conducta del mismo”.

“La importancia del clima organizacional está en que las personas reaccionan a la realidad, toman decisiones con respecto a ella, no por la misma realidad sino por la percepción

que tienen de esa realidad. El clima organizacional tiene impacto sobre la productividad de la compañía, pero por razones distintas a las de la motivación y satisfacción; se ha demostrado que existe buena productividad cuando el clima organizacional es bueno y que la productividad se empobrece cuando ésta no es la mejor”. (Brown, 1998).

“El clima organizacional se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refieren a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral. Por lo tanto, casi siempre la gerencia manipula el clima con mayor facilidad que la cultura, con el fin de afectar de manera directa el comportamiento de los empleados”. (Domínguez, Ramírez, y García, 2013).

Rodríguez (2004), “relaciona el concepto de clima organizacional con el de clima atmosférico, señalando que varía a través del tiempo en el largo, mediano y corto plazo, por lo que no es una característica estable en la organización y refleja que el clima organizacional da cuenta de una serie de factores que tienen lugar en la organización, a diferencia de otros conceptos que están referidos a procesos específicos”. (Reinoso y Araneda, 2007).

“La concepción de la empresa como una organización social va mucho más allá de su identificación desde criterios exclusivos de tipo económico, reconociendo que toda organización como sistema social abierto y en constante interacción con el entorno, involucra en su cotidianidad la complejidad propia de los fenómenos sociales”. (Anzola, 2009).

“En síntesis, para comprender mejor el concepto de clima organizacional es necesario resaltar los siguientes elementos:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.

- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente.

- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.

- El clima es una variable que interviene, que media, entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.

- Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa.

- El clima, junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico”. (Cañellas, et.al., 2007).

La percepción del trabajador juega un papel fundamental en su desempeño, la productividad y los resultados de la empresa, lo cual es un concepto que se encuentra inmerso en la medición del clima organizacional.

“La percepción se refiere a aquel proceso mediante el cual el ser humano organiza, interpreta y procesa diversos estímulos a fin de darle significado a su situación y su entorno. Supone conocimiento y esta mediatizada por las experiencias de la persona, sus necesidades, motivaciones, deseos, emociones, expectativas y sistema de valores, entre otros, pero articula con el ambiente laboral en que se actúa”. (Dafp, 2001).

A nivel general, el Clima Organizacional comprende las características, dimensiones, procesos, procedimientos y relaciones en una empresa los cuales influyen en la percepción y el comportamiento de los empleados y se refleja en el desempeño y los resultados de la organización, siendo importante evaluar de manera constante el clima de la organización y por

consiguiente intervenir según los resultados y falencias, además de su pertinencia dentro de la planeación de la organización.

Deshon, (2003) citado por Contreras, Barbosa, Juárez, Uribe y Mejía, (2009), “realizó un interesante meta-análisis y concluyó que el clima laboral en particular ejerce un impacto importante sobre las creencias, los estados emocionales y las conductas de los trabajadores, afectando de manera considerable no solo la calidad de su desempeño, sino también su nivel de compromiso y su bienestar psicológico”.

En consecuencia, se puede observar que existen diversas definiciones de clima planteadas por varios autores a través del tiempo y el desarrollo de diferentes estudios, bajo un concepto muy similar y amplio, aportando cada uno desde su perspectiva y experiencia.

De esta manera se realiza una recopilación de algunas definiciones representativas de clima organizacional según orden cronológico y citando los autores por medio de la tabla que se explica a continuación.

Tabla 1. Autores y conceptos de clima organizacional

AUTOR	DEFINICIÓN
Lewin (1951)	El comportamiento humano es función del “campo” psicológico o ambiente de la persona, el concepto de clima es útil para enlazar los aspectos objetivos de la organización.
Argyris (1957)	El clima organizacional se caracteriza, como la cultura organizacional, con ello relaciona el concepto con los componentes de cultura y permite la delimitación de distintas subculturas dentro de la organización.
Halpin y Croft (1963)	El clima organizacional se refiere a la opinión que el empleado se forma de la organización.
Forehand y Gilmer (1964)	El clima es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que lo forman.
Litwin y Stringer (1968)	El clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajaban en una organización.
Tagiuri (1968)	Clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimentan sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.
Pace (1968)	El clima organizacional es el patrón de características organizativas con relación a la calidad del ambiente interno de la institución, el cual es percibido por sus miembros e influye directamente en sus actitudes.
Hall (1972)	El clima es el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.

Campbell (1976)	El clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.
Payne y Pugh (1976)	El concepto de clima organizacional refleja diferentes aspectos tales como normas, actitudes, conductas y sentimientos de los miembros. Se manifiesta a través de percepciones.
James y Jones (1974)	Presenta un modelo integrador de conducta organizacional. Se distingue el clima de la organización y el clima psicológico en conexión con las conductas y las motivaciones.
Dessler (1979)	El clima representa las percepciones que el individuo tiene de la organización para la cual trabaja y la opinión que se haya formado en ella en términos de estructura, recompensa, consideración, apoyo y apertura.
Naylor Pritchard, e Ilgen. (1980)	El clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente interno de la organización.
Flippo (1984)	Presenta una analogía entre clima organizacional y clima metereológico, y afirma que este constructo se refiere a las condiciones ambientales de la organización, atributos, estructura y tipos de liderazgo, que ejercen efecto sobre las relaciones, comportamientos y actividades de los miembros de la organización.
Brunet (1987)	El clima organizacional se define como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y de castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.
Reichers y Schneider (1990)	El clima organizacional es un grupo de percepciones resumidas o globales compartidas por los individuos acerca de su ambiente, en

	relación con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales.
Robbins (1990)	El clima organizacional es entendido como la personalidad de la organización, que puede ser descrita en grados de calor y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.
Chiavenato (1990)	El clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de liderazgo, la etapa de la vida del negocio, entre otros, son influyentes. El clima organizacional puede presentar diferentes características dependiendo de cómo se sientan los miembros de una organización. Genera ciertas dinámicas en los miembros como es la motivación, la satisfacción en el cargo, ausentismo y productividad.
Álvarez (1992a y 1992b)	El clima organizacional es el ambiente favorable o desfavorable para los miembros de una organización. Impulsa el sentido de pertenencia, la lealtad y la satisfacción laboral.
Peiró (1995)	El clima organizacional se trata de percepciones, impresiones o imágenes de la realidad organizacional, pero sin olvidar que se trata de una realidad subjetiva.
Silva (1996)	El clima organizacional es una propiedad del individuo que percibe la organización y es vista como una variable del sistema que tiene la virtud de integrar la persona, los grupos y la organización.
Gonçalves (1997)	El clima organizacional es un fenómeno que interviene en los factores de la organización y las tendencias motivacionales, viéndose reflejado en el comportamiento de los miembros de ésta.
Sudarsky (1979)	El clima organizacional es el reflejo de una situación grupal de motivación, la cual obedece a diferentes patrones de comportamiento como consecuencia de las necesidades sociales.
Méndez (1982)	El clima organizacional es el elemento fundamental en la comprensión de los procesos internos que se presentan en las

	<p>relaciones interpersonales de los individuos que conforman la organización. A su vez determina acciones específicas de cambio en la medida que se logren alterar tales procesos. El clima organizacional es un producto del individuo y este depende de lo que percibe dentro de la organización. Se debe tener en cuenta variables como la estructura, interacción y comunicación.</p>
Toro (1992 a)	<p>El clima organizacional consiste en las percepciones compartidas que los miembros desarrollan con relación a las políticas y prácticas.</p>
Rodríguez (2001)	<p>El clima de una organización constituye la “personalidad” de esta, debido a que así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de esta.</p>
Marchant (2005)	<p>El clima organizacional hace referencia al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los miembros de una organización, relación con el trabajo cotidiano y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad de utilizar una variable no económica para impactar sobre los resultados de la empresa o institución</p>
Vega, Arévalo, Sandoval (2006)	<p>Es un elemento dinámico que construyen los grupos en las organizaciones y en el que se mantiene un equilibrio entre los aspectos objetivos (externos al sujeto) y los aspectos subjetivos (dimensión psicológica). Este proceso se describe y construye a partir de las percepciones que elaboran y transmiten los sujetos al interactuar en el contexto laboral.</p>
Aduna y Guillén (2008)	<p>El clima organizacional se explica entonces, a través de la manera como el individuo lo percibe y dicha percepción afecta el comportamiento, además de los factores de tipo físico y psicológico que se complementarán con las aptitudes y características que cada individuo posee en particular.</p>

Fuente: Elaboración y adaptación a partir de Vega, Arévalo, Sandoval, Aguilar y Giraldo, 2006; Aduna y Guillén, 2008; Bustamante, Hernández y Yañez, 2009; López y Cruz, 2006; Mercado y Navarro, 2008; y sobre la base de los autores mencionados.

“En concordancia, es importante conocer los factores que conforman el clima organizacional; este concepto es definido por Goncalves (1997) como un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización tales como la productividad, satisfacción, rotación, etc”. (Cárdenas, Arciniegas y Barrera, 2009).

Además del análisis conceptual de clima organizacional, ha sido importante revisar las diferentes dimensiones que proponen los autores expertos en el tema, lo cual conlleva a la toma de decisiones para la construcción del cuestionario del presente estudio.

“Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un estudio de clima organizacional es conveniente conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones”. (Cañellas, et.al., 2007).

Relacionado con lo anterior, se ha realizado una recopilación para el presente proyecto basada en los autores mencionados con anterioridad con el fin de tener una visión global sobre las dimensiones que conforman el clima organizacional desde las perspectivas y experiencias de los diferentes autores que han aborda el tema en las organizaciones.

Tabla 2. Comparación Dimensiones de Clima organizacional

Halpin y Crofts (1963)	Forehand y Gilmer (1965)	Likert (1967)
Cohesión entre el cuerpo docente	1. Tamaño de la organización	1. Métodos de mando
Grado de compromiso del cuerpo docente	2. Estructura Organizacional	2. Naturaleza de las fuerzas de motivación
3. Moral de grupo	3. Complejidad sistemática de la organización	3. Naturaleza de los procesos de comunicación
4. Apertura de espíritu	4. Estilo de liderazgo	4. Naturaleza de los procesos de influencia y de interacción
5. Consideración	5. Orientación de fines	5. Toma de decisiones
6. Nivel afectivo de las relaciones con la dirección		6. Fijación de los objetivos y de las directrices
7. Importancia de la producción		7. Proceso de control
		8. Objetivos de resultados y de perfeccionamiento
Litwin y Stringer (1968)	Schneider y Bartlett (1968)	Meyer (1968)
1. Estructura	1. Apoyo proveniente de la dirección	1. Conformidad
2. Responsabilidad	2. Interés por los nuevos empleados	2. Responsabilidad
3. Recompensa	3. Conflicto	3. Normas
4. Riesgo	4. Independencia de los agentes	4. Recompensa
5. Calidez	5. Satisfacción	5. Claridad organizacional
6. Apoyo	6. Estructura organizacional	6. Espíritu de trabajo
7. Normas		
8. Conflicto		
9. Identidad		

<p>Friedlander y Margulies (1969)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Empeño 2. Obstáculos o trabas 3. Intimidad 4. Espíritu de trabajo 5. Actitud 6. Acento puesto sobre la producción 7. Confianza 8. Consideración 8. Estatus 9. Flexibilidad e innovación 10. Centralización 11. Apoyo 	<p>Payneetal (1971)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de organización 2. Control 	<p>Pritchard y Karasick (1973)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía 2. Conflicto contra cooperación 3. Relaciones sociales 4. Estructura organizacional 5. Recompensa 6. Relación entre rendimiento y remuneración 7. Niveles de ambición de la empresa
<p>James y Jones (1979)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Categoría Características de trabajo y rol 2. Categoría Característica de liderazgo 3. Categoría Característica de grupo de trabajo 4. Categoría Característica de la organización 	<p>Gavin (1975)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura organizacional 2. Obstáculo 3. Recompensa 4. Espíritu de trabajo 5. Confianza y consideración de parte de los administradores 6. Riesgos y desafíos 	<p>Steers (1977)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estructura organizacional 2. Refuerzo 3. Centralización del poder 4. Posibilidad de cumplimiento 5. Formación y desarrollo 6. Seguridad contra riesgo 7. Apertura contra rigidez 8. Estatus y moral 9. Reconocimiento y retroalimentación 10. Competencia y flexibilidad organizacional

<p>Newman (1977)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estilo de supervisión 2. Característica de la tarea 3. Relación entre el desempeño y recompensa 4. Motivación laboral 5. Equipo y distribución de personas y materiales 6. Entrenamiento 7. Políticas sobre toma de decisiones 8. Espacio de trabajo 9. Presión para producir 10. Responsabilidad e importancia del trabajo 	<p>Campbell y Col (1979)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía individual 2. Estructura 3. Orientación de la recompensa 4. Consideración, calidez y apoyo 	<p>James y Jones (1979)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Categoría Características de trabajo y rol 2. Categoría Característica de liderazgo 3. Categoría Característica de grupo de trabajo 4. Categoría Característica de la organización
<p>Koys y Decottis (1991)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomía 2. Cohesión 3. Confianza 4. Presión 5. Apoyo 6. Reconocimiento 7. Equidad 8. Innovación 	<p>Salgado (1996)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implicación 2. Cohesión 3. Apoyo 4. Autonomía 5. Organización 6. Presión 7. Claridad 8. Control 9. Innovación 10. Comodidad 	<p>Gómez (2004)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Claridad organizacional 2. Sistema de recompensas e incentivos 3. Toma de decisiones/autonomía 4. Liderazgo 5. Interacción social 6. Apertura organizacional

Méndez (2006)	Chiang (2011)	Peña (2014)
1.Relaciones interpersonales	1.Autonomía	1.Propósito
2.Estilo de dirección	2.Cohesión	2.Estructura
3.Sentido de pertenencia	3.Confianza	3.Liderazgo
4.Retribución	4.Presión	4.Relaciones
5.Disponibilidad de recursos	5.Apoyo	5.Recompensas
6.Estabilidad	6.Reconocimiento	6.Mecanismos útiles
7.Claridad y coherencia en la dirección	7.Equidad	7.Actitud hacia el cambio
8.Valores colectivos	8.Innovación	

Fuente: Elaboración y adaptación a partir de Bustamante, Hernández y Yáñez, 2009, y sobre la base de los estudios y autores mencionados.

Dimensiones del cuestionario de clima organizacional

A partir de la revisión de la literatura y tomando además como referencia información del Departamento Administrativo de la Función Pública, se han definido las dimensiones que hacen parte del cuestionario del presente proyecto de investigación, las cuales se explican a continuación con sus respectivos conceptos.

Tabla 3. Dimensiones del Instrumento Clima Organizacional

DIMENSIONES	DEFINICIÓN
Orientación Organizacional	Claridad de los servidores en relación con la misión, los objetivos, las estrategias, los valores y las políticas de una entidad, y de la manera como se desarrolla la planeación y los procesos, se distribuyen las funciones y son dotados de los recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de su labor.
Administración del Talento Humano	Nivel de percepción de los servidores sobre los procesos organizacionales orientados a

	<p>una adecuada ubicación de los funcionarios en sus respectivos cargos, a su capacitación, bienestar y satisfacción, con el objetivo de favorecer su crecimiento personal y profesional.</p>
Estilo de Dirección	<p>Conocimientos y habilidades gerenciales aplicadas en el desempeño de las funciones del área; rasgos y métodos personales para guiar a individuos y grupos hacia la consecución de un objetivo.</p>
Comunicación e Integración	<p>Es el intercambio retroalimentador de ideas, pensamientos y sentimientos entre dos o más personas a través de signos orales, escritos o mímicos, que fluyen en dirección horizontal y vertical en las entidades; orientado a fortalecer la identificación y cohesión entre los miembros de la entidad.</p>
Trabajo en Grupo	<p>Es el realizado por un número determinado de personas que trabajan de manera interdependiente y aportando habilidades complementarias para el logro de un propósito común con el cual están comprometidas y del cual se sienten responsables.</p>
Solución de Conflictos	<p>Diferencias de percepciones e intereses que compiten sobre una misma realidad, por lo que el grupo debe confrontar estos problemas para resolverlos.</p> <p>Habilidad para aplicar estrategias que faciliten la solución a los problemas, inconvenientes o eventos en situaciones</p>

Reconocimiento	<p>específicas en la organización.</p> <p>Percepción que tienen los miembros de la organización con respecto a la recompensa que reciben por su contribución a la empresa.</p> <p>Satisfacción por el reconocimiento del jefe en torno a los logros obtenidos por un trabajador en su quehacer laboral; por ende al cumplimiento de objetivos y metas establecidas.</p>
Presión	<p>Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.</p> <p>Esta dimensión se basa en la presión que ejerce la dirección sobre los empleados para que se lleve a cabo el trabajo.</p>
Medio Ambiente Físico	<p>Condiciones físicas que rodean el trabajo (iluminación, ventilación, estímulos visuales y auditivos, aseo, orden, seguridad, mantenimiento locativo) y que, en conjunto, inciden positiva o negativamente en el desempeño laboral de los servidores</p>

Fuente: Elaboración y adaptación propia a partir de Cortés, 2009; Vargas, 2010; Salgado, et.al., 1996; Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001.

ANTECEDENTES

“El concepto de “Clima Organizacional” es muy reciente; solo el 1960 se comenzó a hablar de él en los países desarrollados y en Colombia a partir de 1980, donde se aplicó con mucho interés durante la década de los ochenta y parte de los noventa. En los últimos años las empresas han tenido que priorizar sus estudios, orientados a la parte técnica, debido a la recesión

por la cual atraviesa el país y por la poca importancia que en general les ha merecido el recurso humano”. (González, 2000).

Existen estudios y autores que hablan del Clima Organizacional en diferentes países y especialmente en el sector salud, los cuales son mencionados a continuación como un aporte relevante dentro del estudio en el cual estamos inmersos.

“Es importante puntualizar en algunos temas del área pública, el tema de clima necesita ser dirigido en cuanto se refiere al entendimiento de los conceptos y sus antecedentes, en el área pública”. (Bankole, 2010)

“En el documento técnico del ministerio de salud de Perú (2009), de Salinas, Yamaguchi, Alvarado y Ramírez, Metodología para el estudio de clima organizacional, hace referencia a la importancia de actualizar periódicamente y de manera progresiva los lineamientos y estándares que forman parte de los componentes del sistema de gestión de la calidad en salud y a su vez, el estudio de clima organizacional mediante la aplicación de un instrumento, su monitoreo y evaluación de planes de mejora basados en los resultados encontrados”. (Salinas, Yamaguchi, Alvarado, Ramírez, Silva, Chávez, Ostos y Sánchez, 2009)

En el estudio “Análisis del clima organizacional en el Hospital regional de Talca, Chile” “determinaron variables esenciales representativas para medir el clima organizacional en dicho Hospital, con lo cual se ha diseñado un instrumento, encontrando dimensiones que presentan mayor desarrollo y otras dimensiones con mayor dificultad dentro de la empresa”. (Bustamante, Hernández y Yáñez, 2009)

En la investigación “Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas, adaptación y ampliación de un instrumento”, “se observa un alto nivel de confiabilidad el instrumento de clima organizacional, buscando a su vez un aporte significativo para mejorar la administración y

gestión de las instituciones públicas del estado de Chile y mejorar la calidad del servicio dado a sus clientes”. (Chiang, Salazar, Núñez; 2011).

Chiang, Salazar y Martín, (2011), en la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral, una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad”, mencionan que “las correlaciones más altas se dan en las dimensiones de clima organizacional apoyo e innovación, se aprecia la relación directa y estrecha entre directivos y subordinados para un clima laboral propicio, el supervisor aparece como figura clave para explicar la varianza en las dimensiones del clima organizacional”. (Chiang, et.al, 2011).

Se han realizado estudios de clima organizacional en el contexto colombiano; en el estudio “La calidad de vida laboral para una cultura de lo público, instrumentos para su gestión”, para el Departamento Administrativo de la Función Pública, construyen un instrumento de Clima organizacional para ser aplicado en las empresas del Estado según la metodología propuesta por Rensis Likert, este instrumento ha sido apropiado para la medición de actitudes frente a los fenómenos sociales que se estudian. (Chacón, Quiñones y Vigoya, 2004).

En el trabajo “Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas desde la teoría de respuesta al ítem”, el autor construye un instrumento que mide clima organizacional con alta confiabilidad de acuerdo a la metodología desarrollada, así mismo, el instrumento permite ver que los ítems que mejor discriminan a los sujetos que tienen una percepción favorable de clima, se encuentran por encima de la media, sucediendo lo contrario con los que tienen una percepción negativa o desfavorable. (Gómez, 2004).

Cuellar y Vivas (2010), en su estudio “Clima organizacional en la empresa social del Estado Hospital universitario San Jorge de Pereira”, evidenciaron la carencia de canales de

comunicación claros, falta de capacitación, sin políticas claras de direccionamiento estratégico, necesidad de crear un programa estructurado de bienestar social, no existe confianza de la dirección hacia sus empleados, encontrando un clima laboral inflexible e intranquilo, lo cual es causa de recomendaciones hacia el mejoramiento de dicho aspecto interno de la organización. (Cuéllar y Vivas, 2010)

En la investigación “Modelo de intervención en clima organizacional”, en el Hospital de Yopal, Casanare, Colombia, a través del instrumento PMCO, observan que el clima organizacional es percibido aceptable y las dimensiones que hacen parte de este constructo, ninguna representó fortaleza institucional, a su vez se sugiere intervenir en los modelos de gestión y la estructura organizacional. (Cárdenas, Arciniegas y Barrera, 2009).

A través del estudio “Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia, 1994-2005”, se permite mostrar que “el clima organizacional y sus estudios son un punto de convergencia de los diferentes factores que afectan las dinámicas organizacionales y relacionales dentro de la organización”. (Vega, Arévalo, Sandoval y Aguilar, 2006).

En la investigación “Caracterización de la cultura organizacional, clima organizacional motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial”, mencionan que “las condiciones laborales actuales que ofrecen las empresas tomadas como referente en términos generales para los empleados son buenas, pero es importante seguir mejorando dichas condiciones para lograr mayor productividad empresarial”. (González y Parra, 2006).

Por consiguiente, se buscó adaptar y construir un instrumento de clima organizacional específico a través de la revisión de la literatura y estudios investigativos sobre construcción de instrumentos de clima organizacional y medición de clima laboral, específicamente en el sector

salud, instituciones de baja complejidad, permitiendo medir dicha variable y a su vez contiene las dimensiones pertinentes para dicho sector, según su naturaleza y necesidades e identificando resultados con su aplicación.

OBJETIVOS

1. Objetivo General

Construir un instrumento de evaluación de Clima Organizacional en Empresas Sociales del Estado, sector salud, baja complejidad de los municipios del departamento de Boyacá.

1.1 Objetivos Específicos

- Construir los ítems del instrumento para evaluar clima organizacional a partir de la revisión de la literatura tomando como referencia estudios desarrollados en Colombia y otros países.
- Comprobar la validez del instrumento para evaluar clima organizacional, adaptado y diseñado para Empresas Sociales del Estado, sector salud, baja complejidad.
- Hallar la confiabilidad del instrumento para evaluar clima organizacional, adaptado y diseñado para Empresas Sociales del Estado, sector salud, baja complejidad.

MARCO METODOLÓGICO

A partir de la revisión de la literatura e investigaciones realizadas alrededor del clima organizacional, se adaptó y construyó un instrumento que mide dicha variable en hospitales de

baja complejidad del departamento de Boyacá, presentando un cuestionario como propuesta a dichas empresas, según su naturaleza y características, además de la revisión cronológica de dimensiones de clima organizacional que proponen los diferentes autores, tomando las dimensiones que más se han adoptado en los estudios y en los últimos años. Igualmente se tuvo en cuenta el instrumento del Departamento Administrativo de la Función Pública como referencia para el presente proyecto, ya que los hospitales del estudio se encuentran en el sector público.

Se facilitó el cuestionario a los empleados de las Empresas Sociales del Estado, sector salud, participantes en el proyecto de manera voluntaria y anónima, se dio a conocer el alcance y objetivo del proyecto, su diligenciamiento de manera libre y confidencial, se explicó la manera de desarrollarlo y la forma de marcar en cada una de las preguntas a través de la escala de Rensis Likert de cinco puntos; 1, totalmente en desacuerdo; 2, algo en desacuerdo; 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4, algo de acuerdo y 5, totalmente de acuerdo; se menciona que es importante responder de manera sincera y honesta a todas las preguntas que se presentan en el cuestionario, finalmente se agradeció a los empleados por su participación en el desarrollo de la presente investigación.

Posteriormente se tabularon los datos obtenidos luego de suministrar el cuestionario y se realizó el análisis estadístico de los datos, hallando confiabilidad y validez del mismo, mediante el coeficiente Alpha de Cronbach de confiabilidad y la prueba de esfericidad de Barlett y KMO, Kaiser, Meyer, Olkin para determinar la validez del instrumento. Dicha información obtenida se explica en detalle más adelante.

Igualmente, cabe mencionar que el presente estudio se encuentra enmarcado en el método científico, el cual según Bonilla y Rodríguez, 2000, citados por Bernal, 2010, el método

científico se entiende como el conjunto de postulados, reglas y normas para el estudio y la solución de los problemas de investigación, institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida. En un sentido más global, el método científico se refiere al conjunto de procedimientos que, valiéndose de los instrumentos o técnicas necesarias, examina y soluciona un problema o conjunto de problemas de investigación. (Bunge, 1979; citado por Bernal, 2010).

1. Análisis Contextual

El proyecto se ha desarrollado con Empresas Sociales del Estado del Sector Salud del Departamento de Boyacá, grado de Complejidad Bajo, se toma como referencia la información del documento que propone la conformación general de la red de salud del departamento de Boyacá, donde se explica a profundidad los grados de complejidad que se administran y clasificación en los municipios.

“El grado de complejidad se entiende como la capacidad que tiene un servicio de salud para resolver problemas de diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, promoción y prevención de la enfermedad de acuerdo con la tecnología y el personal responsable de cada actividad, intervención o procedimiento de salud”. (Rodríguez, Polo y Estupiñan, 2013).

“El nivel de atención se considera como una instancia dentro de la organización de la prestación de servicios de salud, a través de la cual una o varios prestadores con relaciones interfuncionales claramente definidas y mediante la utilización de los recursos disponibles responden en la satisfacción de las necesidades de salud de una comunidad”. (Rodríguez, et.al., 2013).

Clasificación de los prestadores en niveles de complejidad:

- Complejidad Baja
- Complejidad Media
- Complejidad Alta
- Red Especializada para enfermedades de alto costo y catastróficas.

1.1. Clasificación Baja Complejidad

“La misión fundamental de los servicios del primer nivel de atención es la preservación de la salud de las personas y la colectividad. Es el nivel básico del sistema de salud formal, desarrollan acciones de promoción, prevención, protección específica, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, y rehabilitación de baja complejidad, basados en el desarrollo del modelo de salud basado en la atención primaria en salud con base familiar y comunitaria”. (Rodríguez, et.al., 2013).

“Los servicios se pueden prestar en el ámbito institucional o extra institucional (domiciliario, establecimientos educativos, consultorios comunales públicos y privados, centros de trabajo, etc). La estrategia de atención para la población rural, se hará principalmente a través de Equipos Móviles Extramurales, que se desplazarán a los diferentes Centro, Puestos de Salud, viviendas familiares, ámbitos comunitarios (hogares de bienestar familiar, espacios de familias en Acción entre otros) programadas de acuerdo a las necesidades de la población en cada uno de los territorios”. (Rodríguez, et.al., 2013).

Para el Desarrollo del Proyecto de Fortalecimiento de Planes Integrales de Salud preventiva en el Departamento de Boyacá; basados en la estrategia de Atención Primaria en Salud, este nivel contara con:

Equipo Básico, Conformado por: Médico General, Auxiliar de Higiene Oral, Enfermera, Auxiliar de Enfermería, Psicología, técnico en salud ambiental con apoyo logístico de comunicaciones, transporte y equipamiento de atención ambulatoria. (Rodríguez, et.al., 2013).

2. Población

La población del presente estudio estuvo conformada por 97 mujeres y 26 hombres, con un porcentaje de 78% y 22% respectivamente, de las diferentes empresas participantes; se observaron áreas de trabajo como área administrativa con 29% de participación, 23% enfermería, 10% traslado asistencial básico, odontología, 9% de participación, farmacia, laboratorio clínico y servicios generales con 7% de participación cada uno, 6% medicina y 2% psicología; en cuanto a niveles de los cargos se observa 47% de participación de empleados del nivel profesional, 30% nivel asistencial, 20% nivel técnico y 3% nivel directivo; en cuanto a años de servicio con las organizaciones del estudio se puede observar que el 74% de los empleados se encuentran trabajando en el rango de 1 a 5 años y 26% restante laboran en las empresas en un rango de 6 a 11 años.

3. Análisis Estadístico y Psicométrico

La evaluación psicométrica para la validación del instrumento se realizó con el programa estadístico SPSS .22 el cual es un software que ofrece modelos de predicción y métodos de análisis de calidad.

Para verificar la confiabilidad de la prueba, a través de la consistencia interna del instrumento, se analizó la correlación entre los ítems como una función del número de ítems del

instrumento y la correlación media entre éstos, por lo que se llevó a cabo la estimación del coeficiente alfa de Cronbach mostrándose altamente favorable.

En cuanto a la validez se realizó el conjunto estadístico del análisis factorial en dos fases. En la primera fase o de descripción se aplicaron las pruebas de esfericidad de Barlett y KMO como requisito para la viabilidad aplicativa del análisis el cual resultó favorable en ambos casos. En la segunda fase se realizó el análisis factorial que implicó la evaluación de los ítems a través de las comunales y su relación con los factores a través de la rotación de datos Varimax.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Se adapta y construye un instrumento que mide el clima organizacional en las Empresas Sociales del Estado, baja complejidad, sector salud, acorde con su naturaleza, necesidades y requerimientos, siendo un instrumento particular, enmarcado en el contexto del sector, con dimensiones específicas para dichas entidades, con lo cual cada organización pueda realizar una intervención según los resultados y diseñar un plan de mejoramiento, además proponer la aplicación de dicho instrumento a todos los trabajadores de cada organización (directivos, administrativos, asistenciales y de apoyo) y con mayor frecuencia, a su vez para que dentro de las empresas se implementen soluciones, planes o proyectos para los aspectos que requieren atención por parte de cada una de las empresas del sector salud.

En general, con la presente investigación, se examinó el tema en mención, elaborando un instrumento para la recolección de los datos, lo cual conllevó a clasificar, interpretar y analizar los datos obtenidos a través del cuestionario de Clima Organizacional, de tal manera que se intervenga según los resultados obtenidos por el instrumento de aplicación; este instrumento de

Clima Organizacional es específico y puntual para las Empresas Sociales del Estado, baja complejidad del sector salud.

El clima organizacional es un constructo y concepto que tiene influencia significativa en la estructura, procesos, metas y objetivos de las empresas, además de las personas, en sus actitudes, comportamientos y rendimiento en el trabajo.

La medición y análisis del clima organizacional es un elemento básico para la estrategia y actividades en una organización, ya que además de permitir reconocer su influencia en actividades, conlleva a plantear procesos de mejoramiento o refuerzo encaminados a las productividad y la prestación de servicios con calidad, para el caso de la naturaleza de las Empresas Sociales del Estado, sector salud del presente proyecto de investigación; igualmente permite observar la satisfacción de los trabajadores y la percepción de los mismos en cuanto al clima laboral e intervenir en el mismo a través de un seguimiento continuo.

1. Análisis Psicométrico de los Datos

1.1 Análisis de la Confiabilidad de la prueba

El Alfa de Cronbach es sensible a dos casos: en primer lugar, el número de ítems, lo que significa que a mayor número de ítems, habrá un mayor coeficiente alfa. El otro caso compromete a la cantidad de personas: mientras más personas se usan en el cálculo, es probable que haya mayor variabilidad, y con ello un alfa más alto. (Bernal, 2010).

El análisis de la prueba completa (45 ítems) evidenció una consistencia interna elevada, expresada por el coeficiente Alfa de Cronbach que se presenta en la Tabla N.º 4.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	45

Tabla N. ° 4. Coeficiente de confiabilidad. Fuente: SPSS. Versión 22.

Los valores del estadístico Alfa de Cronbach oscilan entre 0 y 1. De esta manera se considera que la prueba al obtener un ,908 representa un valor significativo para inferir que el instrumento posee una coherencia interna adecuada.

El análisis se ha realizado con base al método intraprueba a fin de identificar el grado de dimensionalidad de las variables (factores) expresadas en dimensiones que miden el clima organizacional y, complementariamente, determinar la validez teórica del instrumento, donde a su vez busca reducir el número de dimensiones necesarias para explicar las respuestas de los sujetos.

La aplicación del Análisis Factorial como uno de los métodos más significativos para evaluar la validez de constructo tuvo como uno de sus objetivos proporcionar a la prueba un fundamento científico. La validez de constructo es definida como el grado en que una prueba mide y evalúa una característica psicológica, demostrando las construcciones teóricas que explican en cierta medida el resultado encontrado.

1.2 Análisis Descriptivo

Con la finalidad de evaluar la viabilidad del análisis factorial se emplearon las estadísticas preliminares que se presentan en la Tabla N. ° 5: las medidas de adecuación muestral Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la prueba de esfericidad de Bartlett aplicadas a los 45 ítems.

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.763
Prueba de esfericidad de Aprox. Chi-cuadrado		3110.540
Bartlett	gl	990
	Sig.	.000

Tabla N. ° 5. KMO y Prueba de Bartlett. Fuente: SPSS. Versión 22.

De esta manera se evidencia que la prueba de esfericidad de Bartlett con una significación asintótica de 0,000 implica que se rechaza la hipótesis nula que plantea que las variables no están correlacionadas con la población.

Así mismo, dado que la medida de adecuación de la muestra KMO es superior a 0,5 se establece que las correlaciones entre los pares de factores pueden ser explicadas por medio de otras variables.

De este modo la medida KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett satisficieron los criterios para realizar el análisis factorial, permitiendo continuar con el proceso, lo que a su vez permite inferir que existe una muestra adecuada para proceder al análisis factorial, y en lo que

respecta a la prueba de esfericidad de Bartlett, específicamente ha permitido determinar la significación de la matriz de correlación respecto a la matriz de identidad, alcanzando un valor estadísticamente significativo.

1.3 Análisis Factorial

Método: Análisis de Componentes Principales

En el análisis de los datos, el criterio estadístico tiene el objetivo de explicar la mayor varianza (o propiedad relacionada) con el número más pequeño de factores. Es decir, saber qué factores o variables latentes no observables se encuentran detrás del desempeño de la prueba, siendo la pregunta fundamental ¿qué factores / constructos dan cuenta de la varianza en el desempeño de la prueba?

Para llegar a la solución factorial se utilizó como método de extracción, el análisis de Componentes Principales y como método de rotación, VARIMAX.

Proceso: Extracción

Método: Análisis de Componentes Principales

La comunalidad de una prueba es la proporción de su varianza que puede ser explicada por el modelo factorial obtenido o, expresada en otros términos, es su varianza de factor común.

Para una comprensión del significado conceptual de las comunalidades, partimos del supuesto que la prueba está formada por variables que tienen elementos comunes que vendrían a ser los factores. La comunalidad viene a ser la proporción de varianza conjunta que comparte un grupo de ítems a través de un factor o que también puede presentar un ítem a través de uno o más factores.

Comunalidades

	Inicial	Extracción
ORIENTACION1	1.000	.707
ORIENTACION2	1.000	.669
ORIENTACION3	1.000	.625
ORIENTACION 4	1.000	.669
ORIENTACION 5	1.000	.718
ADMINISTRACION	1.000	.704
6		
ADMINISTRACION	1.000	.677
7		
ADMINISTRACION	1.000	.751
8		
ADMINISTRACION	1.000	.803
9		
ADMINISTRACION	1.000	.716
10		
ESTILO11	1.000	.759
ESTILO12	1.000	.661
ESTILO13	1.000	.658
ESTILO14	1.000	.706
ESTULO15	1.000	.736
COMUNICACION16	1.000	.662
COMUNICACION17	1.000	.759
COMUNICACION18	1.000	.778
COMUNICACION19	1.000	.578
COMUNICACION	1.000	.701
20		
TRABAJO 21	1.000	.660
TRABAJO22	1.000	.700
TRABAJO23	1.000	.782

TRABAJO24	1.000	.735
TRABAJO25	1.000	.823
SOLUCION26	1.000	.703
SOLUCION27	1.000	.676
SOLUCION28	1.000	.726
SOLUCION29	1.000	.730
SOLUCION30	1.000	.734
RECONOCIMIENTO 31	1.000	.778
RECONOCIMIENTO 32	1.000	.793
RECONOCIMIENTO 33	1.000	.745
RECONOCIMIENTO 34	1.000	.830
RECONOCIMIENTO 35	1.000	.800
PRESION36	1.000	.737
PRESION37	1.000	.723
PRESION38	1.000	.735
PRESION39	1.000	.707
PRESION40	1.000	.686
AMBIENTE41	1.000	.760
AMBIENTE42	1.000	.755
AMBIENTE43	1.000	.653
AMBIENTE44	1.000	.756
AMBIENTE45	1.000	.747

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Tabla N.º 6. Comunalidades Fuente: SPSS. Versión 22.

Al observar la tabla 6, se analiza que todas las variables se encuentran sobre 0,5 por tanto no se elimina ningún ítem y todas las preguntas guardarían validez para formar parte del instrumento final.

1.4 Análisis dimensional

A continuación se presenta un análisis de las dimensiones y los ítems del cuestionario construido para las Empresas Sociales del Estado del sector salud, baja complejidad, del departamento de Boyacá, teniendo como base la información encontrada a través de su aplicación y análisis de resultados luego de llevar a cabo el procedimiento estadístico, análisis de confiabilidad y validez y como explicación más exhaustiva de los resultados de la tabla anterior.

➤ Orientación organizacional

1. Conozco la misión, la visión y los objetivos de mi institución
2. Pongo en práctica los principios y valores institucionales
3. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente
4. Los procedimientos de mi área de trabajo garantizan la efectividad de las acciones que se realizan

5. Tengo claras las funciones y tareas de mi cargo

En esta dimensión se observa que a partir del análisis de componentes principales, los cinco ítems obtienen una puntuación sobre 0.5, menor puntaje ítem número 3 con 0.625 y mayor puntaje ítem número 5 con 0,718; con lo cual guardan validez y explican de manera importante la dimensión orientación organizacional, sin eliminar alguno de ellos; igualmente se concluye

que los empleados que participaron tienen una percepción clara de la importancia de conocer la estrategia de la organización en términos de misión, visión, objetivos, principios, valores, además de los procedimientos y funciones que desempeñan; se observó claridad en los ítems, encontrándose respuestas homogéneas entre los participantes; se evidencia la importancia de tener en cuenta esta dimensión ya que es la carta de navegación de una empresa, lo cual es indispensable que cada uno de los trabajadores conozcan la planeación estratégica de la empresa, a su vez invitar por medio del cuestionario para que los empleados refuercen la información referente a estos procesos, generando inquietud y mayor afianzamiento de los temas alrededor de la orientación organizacional.

➤ Administración del talento humano

6. Siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades

7. Previo el desempeño de mi cargo recibí un completo entrenamiento, y conocimiento de la institución

8. Se realizan permanentemente capacitaciones para conocer oportunamente las innovaciones y cambios de la institución

9. Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la institución

10. La institución me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas

De acuerdo al análisis de componentes principales, se observa que los cinco ítems de la dimensión administración del talento humano se encuentran en una puntuación adecuada, mayor a 0.5, oscilando entre 0.677 y 0.803, comparándolo frente la unidad, 1, lo cual explica la

dimensión y se encuentra relación directa con los ítems, no es necesario eliminar algún ítem; igualmente se observa claridad en cuanto a la comprensión de los ítems, lo cual se evidencia en la homogeneidad de las respuestas y a su vez porque dichos ítems están relacionados con la naturaleza de las organizaciones objeto del estudio, igualmente existe claridad en cuanto a la importancia de dicha dimensión a partir del crecimiento personal y profesional que brinda la organización a sus empleados; cabe resaltar que en el segundo ítem relacionado con el entrenamiento y conocimiento de la institución al ingresar a la empresa, hubo puntuaciones bajas, según calificación del instrumento como tal, lo cual explica una percepción negativa en los empleados con relación a esta práctica, siendo común su respuesta en un número importante de trabajadores que respondieron el cuestionario.

➤ Estilo de dirección

11. Mi jefe inmediato tiene conocimientos, habilidades y destrezas para dirigir el área
12. Mi jefe inmediato tiene en cuenta las iniciativas y sugerencias en el trabajo
13. Recibo de mi jefe observaciones tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo
14. Mi jefe me tiene en cuenta para desarrollar trabajos importantes
15. No tengo que consultar con mi jefe todas las acciones a seguir en la realización de mi trabajo

En la dimensión estilo de dirección se puede observar que los cinco ítems guardan relación importante con dicha dimensión, y la explican de manera satisfactoria a partir de los puntajes obtenidos por medio del análisis de componentes principales, lo cual oscila entre 0.661

y 0.759 entre los cinco ítems a saber, encontrándose por encima de 0.5 cada uno de ellos, de ahí que no fue necesario eliminar alguno; lo anterior también explica el grado de comprensión de los factores al realizar la lectura y responder a ellos, lo cual ha sido claro y se observa relación importante con el ambiente de trabajo de las empresas participantes del estudio, a su vez una percepción positiva frente al apoyo, orientación y buena relación con el jefe inmediato hacia el desarrollo de actividades de manera pertinente y oportuna y hacia la consecución de objetivos y metas.

➤ Comunicación e integración

16. En mi área de trabajo se ha logrado un buen nivel de comunicación con mis compañeros que facilita resultados
17. Me entero de lo que ocurre en la institución, más por comunicaciones oficiales que informales
18. Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la institución
19. Compartimos información útil para el trabajo
20. Todo lo que se debe hacer está claro porque me explican bien y oportunamente

De acuerdo al análisis realizado a los ítems de la dimensión comunicación e integración, se puede concluir que los ítems explican y miden de manera satisfactoria la dimensión y su concepto, lo cual se ve reflejado en la percepción clara de los empleados frente a las preguntas las cuales fueron respondidas en su totalidad, explicando una comunicación horizontal y vertical dentro de las empresas y promoviendo la identificación y cohesión entre los trabajadores de las

entidades; a su vez se realiza la evaluación a nivel cuantitativo por medio de la extracción y análisis de componentes principales donde se puede evidenciar que los factores se encuentran en un rango entre 0.662 puntaje menor para el ítem 16 y 0.759 puntaje mayor el ítem 18, siendo importante concluir que los cinco ítems puntúan por encima de 0.5 siendo, comparado con la unidad, 1, con lo cual se infiere que existe relación importante entre los ítems y la dimensión comunicación y a su vez la explican de manera pertinente; no se eliminaron factores de acuerdo a los resultados cuantitativos.

➤ Trabajo en grupo

- 21. Se fomenta el trabajo en grupo
- 22. Las personas de los grupos en que he participado, aportan para la realización de las tareas
- 23. Mi grupo trabaja con autonomía respecto de otros grupos
- 24. Cuando tengo que hacer un trabajo en equipo cuento con mis compañeros
- 25. Para tomar una decisión importante cuento con mi grupo de trabajo

En esta dimensión, trabajo en grupo, se observa que a partir del análisis de componentes principales, los cinco ítems obtienen una puntuación mayor a 0.5, menor puntaje ítem número 21 con 0.660 y mayor puntaje ítem número 25 con 0,823; con lo cual guardan validez y explican de manera importante la dimensión, sin eliminar alguno de ellos; igualmente se concluye que los empleados que participaron tienen una percepción clara de la importancia de desarrollar actividades de las empresas a nivel grupal hacia la consecución de objetivos, metas y el logro de un propósito común, igualmente el apoyo entre compañeros de trabajo y la toma de decisiones

frente a actividades organizacionales, reflejado en la pertinencia al responder las preguntas del cuestionario y la naturaleza de las Empresas Sociales del Estado del sector salud, baja complejidad del departamento de Boyacá, donde es indispensable el apoyo interdependiente para desarrollar las actividades diarias; igualmente se encuentran respuestas homogéneas al desarrollar el cuestionario.

➤ Solución de conflictos

- 26. La institución se encuentra organizada para solucionar los problemas que se presentan
- 27. Los conflictos interpersonales se abordan oportunamente
- 28. Los problemas entre las distintas áreas y personas son útiles para el mejoramiento de la institución
- 29. En mi institución todos los problemas se discuten de buena manera
- 30. Puedo sobreponerme ante situaciones difíciles presentadas en esta organización

Se puede evidenciar que los ítems propuestos para la dimensión solución de conflictos explican de manera oportuna y pertinente dicha variable, teniendo en cuenta los puntajes de dichos factores los cuales oscilan entre 0.676 (ítem 27) y 0.734 (ítem), encontrándose por encima de 0.5 con relación a la unidad (1), lo cual significa que existe alta relación entre los ítems y la dimensión y las preguntas guardan validez para el instrumento final, no se eliminaron ítems de acuerdo al resultado cuantitativo; es importante mencionar que los empleados comprendieron el contenido de las preguntas existiendo homogeneidad en las respuestas y a su vez se resalta la importancia de esta dimensión en el cuestionario de clima organizacional del presente estudio, ya

que en pocas investigaciones revisadas se toma dicha variable, igualmente resulta importante debido a que los problemas en las organizaciones se presentan diariamente, siendo necesario realizar una evaluación frecuente y planificar estrategias para intervenir en dicha variable con base en las percepciones de los trabajadores de las Empresas Sociales del Estado del sector salud, baja complejidad, objeto de la presente investigación y la capacidad de afrontamiento en cada una de las organizaciones.

➤ Reconocimiento

31. Recibo premios y reconocimientos por mi buen trabajo
32. Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar
33. En esta institución las críticas son bien intencionadas
34. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo
35. Existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel trabajo mal hecho

De acuerdo al análisis realizado a los cinco ítems de la dimensión reconocimiento, se puede concluir que dichos ítems explican y miden de manera satisfactoria la variable y su concepto, de acuerdo a las percepciones de los empleados; igualmente se ve reflejada una buena comprensión frente a las preguntas las cuales fueron respondidas en su totalidad, explicando la percepción que tienen los trabajadores frente a las recompensas que reciben por parte de las empresas; a su vez se realiza la evaluación a nivel cuantitativo por medio de la extracción y análisis de componentes principales donde se puede evidenciar que los factores se encuentran en

un rango entre 0.745 puntaje menor para el ítem 33 y 0.830 puntaje mayor para el ítem 34, siendo importante concluir que los cinco ítems puntúan por encima de 0.5 siendo, comparado con la unidad, 1, con lo cual se infiere que existe relación importante entre los ítems y la dimensión en mención y a su vez la explican de manera pertinente; no se eliminaron factores de acuerdo a los resultados cuantitativos.

➤ Presión

- 36. Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo
- 37. Mi institución es un lugar relajado para trabajar
- 38. Existe una continua presión en las actividades para que no se deje de trabajar
- 39. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados
- 40. Debido a la presión en el trabajo, dejo actividades por realizar

Los ítems propuestos para la dimensión presión se encuentran directamente relacionados con la misma y la explican de manera satisfactoria, partiendo de los resultados obtenidos a través de la técnica análisis de componentes principales donde se puede evidenciar gran validez en las preguntas en un rango de 0 a 1, las cuales se encuentran por encima de 0.5, oscilando entre 0.686 y 0.737 entre las cinco preguntas de la variable, de esta manera se aceptan los cinco ítems para el instrumento final sin eliminar alguno de ellos; igualmente se puede observar que los participantes en el diligenciamiento del cuestionario, comprenden las preguntas y las responden en su totalidad y de manera homogénea entre los empleados, se tiene en cuenta la importancia de medir dicha variable en el cuestionario de clima organizacional, a partir de las características propias de las empresas objeto de la presente investigación y las actividades que realizan diariamente y las situaciones a las cuales se ven expuestos sus empleados, evaluando de manera

permanente la presión y urgencia de las actividades, la percepción de los empleados frente a esta y formulando estrategias y acciones para su control y mejoramiento, teniendo en cuenta su influencia en el clima organizacional a nivel general.

➤ Medio ambiente físico

41. La distribución de mi área de trabajo, mobiliario y dotación de elementos garantiza la adecuada realización de mis actividades
42. Mi área de trabajo permanece ordenada y limpia
43. En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias
44. En mi área de trabajo no hay contaminación auditiva (ruido)
45. En mi área de trabajo la iluminación es adecuada

De acuerdo al análisis de componentes principales, se observa que los ítems de la dimensión medio ambiente físico se encuentran en una puntuación adecuada, mayor a 0.5, oscilando entre 0.653 y 0.760, comparándolo frente la unidad, 1, lo cual explica la dimensión y se encuentra relación directa con los ítems, no fue necesario eliminar ítems; igualmente se observa claridad en cuanto a la comprensión de las cinco preguntas, lo cual se evidencia en su solución total y homogeneidad de las respuestas, igualmente existe claridad y percepción en cuanto a la importancia de dicha dimensión a partir de la prioridad frente a las condiciones físicas que rodean el sitio de trabajo, la comodidad y herramientas indispensables para llevar a cabo actividades de calidad y logro de objetivos, a través del orden, seguridad, aseo y mantenimiento lo cual contribuye de manera importante en el desempeño laboral de los

servidores públicos de las Empresas Sociales del Estado, sector salud, baja complejidad, objeto del presente estudio.

2. Calificación del instrumento

Este cuestionario posee cuatro niveles que indican el grado en que cada persona percibe y de alguna manera se encuentra satisfecha frente a cada dimensión y a su vez su percepción frente al clima organizacional en general.

- Alto o excelente: el empleado que puntúa alto en las dimensiones o el constructo de clima organizacional posee una percepción efectiva lo cual influye en su trabajo diario y su productividad.
- Bueno: la persona expresa una percepción positiva frente a las dimensiones y el clima organizacional.
- Regular: en este nivel se puede observar que el empleado o las puntuaciones obtenidas a nivel general explican una percepción baja del clima organizacional y las dimensiones siendo necesario realizar seguimiento a los resultados.
- Bajo o deficiente: al obtener puntajes en este rango, se puede evidenciar que existe una percepción negativa en cuanto al clima organizacional y sus dimensiones, siendo necesario realizar una intervención exhaustiva y profunda hacia el mejoramiento del clima laboral.

En la siguiente tabla se explica la puntuación de cada dimensión y la puntuación total del cuestionario de clima organizacional.

Se asigna el puntaje de 1 a 5 en cada ítem, se suma el puntaje en cada dimensión y se obtiene la media con el número total de empleados que respondieron el cuestionario; para obtener el total de la variable Clima Organizacional, se suman los puntajes totales de cada dimensión, se ubican los puntajes finales, comparando el nivel de cada dimensión y a la variable Clima Organizacional.

Puntaje alto y bueno denotan satisfacción. En la dimensión Presión, se debe prestar atención al puntaje alto, lo que denota insatisfacción de los empleados.

Tabla 7. Puntuación del Cuestionario y sus Dimensiones

DIMENSIONES	ÍTEMS	ALTO O EXCELENTE	BUENO	REGULAR	BAJO O DEFICIENTE
CLIMA ORGANIZACIONAL TOTAL	1-45	179-225	134-180	89-135	45-90
Orientación Organizacional	1-5	20-25	15-19	10-14	5-9
Administración del Talento Humano	6-10				
Estilo de Dirección	11-15				
Comunicación e Integración	16-20				
Trabajo en Grupo	21-25				
Solución de Conflictos	26-30				
Reconocimiento	31-35				

Presión	36-40				
Medio Ambiente Físico	41-45				

Fuente: Elaboración propia

CONCLUSIONES

Se construye el cuestionario que mide clima organizacional para las Empresas Sociales del Estado del sector salud, baja complejidad, logrando su diseño y estructurándolo en 45 ítems o afirmaciones las cuales miden nueve dimensiones, a través de una escala Likert de cinco puntos, para conocer la percepción de los empleados sobre este constructo.

El cuestionario que mide clima organizacional ha demostrado tener confiabilidad, tanto en su totalidad como en los diferentes ítems que la conforman, por consistencia interna. Se tomó una muestra de quince Empresas Sociales del Estado todas de diferentes municipios siendo un muestreo aleatorio simple no paramétrico por conveniencia teniendo en cuenta la disponibilidad, accesibilidad y diferentes trayectos y distancias entre municipios, la muestra y los datos son importantes y suficientes, no afecta de manera significativa la confiabilidad y validez de la prueba dado que los estadísticos de prueba KMO y Bartlett para validez y Alpha de Cronbach para confiabilidad evidenciaron que el conjunto muestral es suficiente para sus mediciones, lo cual se explicó de manera detallada en apartados anteriores.

Frente a la validez de constructo se analiza que el cuestionario posee los ítems necesarios y suficientes para medir la característica psicológica deseada, Clima Organizacional.

De esta manera se analiza que el instrumento tiene validez de constructo, evaluado mediante Análisis Factorial, lo que significa que se ha validado la teoría en la que se fundamenta el instrumento.

El instrumento de Clima Organizacional construido es oportuno y pertinente de acuerdo a la naturaleza y necesidades de las Empresas Sociales del Estado, baja complejidad, ya que ha sido enriquecido a partir de la literatura, el instrumento del Departamento Administrativo de la Función Pública y otros instrumentos que miden el mismo constructo en otros sectores y ámbitos.

El instrumento construido en el presente estudio toma dimensiones específicas para los hospitales participantes en la investigación, lo cual permite evidenciar información más completa y veraz, siendo diferencial con relación al instrumento que maneja y ordena el DAFP el cual es general para todas las entidades del sector público.

Ha sido una oportunidad para estudiar y puntualizar temas que se desenvuelven en el sector público, especialmente relacionado con la gestión del recurso humano como aspecto fundamental o crucial dentro de las organizaciones y la influencia en la dinámica de los mismos.

Se propone a las empresas sociales del Estado del sector salud, baja complejidad que dentro de su función y servicio a la comunidad, desarrollen planes y procesos de evaluación y mejoramiento tanto interno como externo, a partir de los recursos que poseen y la satisfacción de los usuarios, mediante instrumentos puntuales y dirigidos a la población y el sector en particular.

Es importante enfatizar que si el Clima Organizacional en una empresa es positivo, por consiguiente la productividad es favorable y esta a su vez tiene relación directa con la satisfacción de los empleados y un buen servicio a la comunidad.

Resulta indispensable realizar una medición del Clima Organizacional con mayor frecuencia en las entidades del sector público, especialmente en las empresas objeto del presente estudio.

Al desarrollar una medición de Clima es importante hacer evaluación y seguimiento de los resultados a la luz de un programa de mejoramiento.

Con la construcción y adaptación del instrumento de clima organizacional se espera realizar un aporte importante para mejorar la gestión de las Empresas Sociales del Estado del sector salud, baja complejidad del departamento de Boyacá y mejorar la percepción de los empleados e influir de alguna manera la satisfacción de los mismos.

REFERENCIAS

Aduna, M. y Guillén, I. (2008). La influencia de la cultura y del estilo de gestión sobre el clima organizacional. Estudio de caso de la mediana empresa en la delegación Iztapalapa. *Revista Estudios Gerenciales*, 34,1-24.

Anzola, O. (2009). *Protocolo de investigación de centro. Centro de gestión humana y organizaciones*. Universidad Externado de Colombia.

Bankole, E. (2010). Organizational Climate as a predictor of job satisfaction and commitment in public organizations. *Continental J. Arts and Humanities*, 12,1-13.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación, Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales*. (3 Ed) Bogotá, D.C., Colombia: Prentice Hall.

Brown, J. (1998). *El Trabajo, su Naturaleza, Condiciones y Motivación*. México, D.F., México: Fondo de Cultura Económica.

Bustamante, M., Hernández, J., y Yañez, L. (2009). Análisis del clima organizacional en el hospital regional de Talca, Chile. *Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud*, 5 (11), 1-25.

Cañellas, J., Castellanos, M., Piña, C., Yera, A., Ocampo, I., y Sánchez, Z. (2007). Aspectos del clima organizacional en el policlínico universitario. *Revista Electrónica de las Ciencias Médicas en Cienfuegos*, 5 (3), 79-84.

Cárdenas, L., Arciniegas, Y., y Barrera, N. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2 (2), 121-127.

Chacón, N., Quiñones, S.,y Vigoya, M. (2004). La calidad de vida laboral para una cultura de lo público, instrumentos para su gestión. *International Journal of Psychological Research*, 2 (1), 131-142.

Chiang, M., Salazar, C. y Nuñez, A. (2011a). Clima y satisfacción laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento. *Manuscrito no publicado*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España.

Chiang, M., Salazar, C. y Martín, M. y Núñez, A. (2011b). Clima y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, 19 (1), 1-12.

Contreras, C., Barbosa., Juárez, M., Uribe, F., y Mejía, C., (2009). Estilos de liderazgo, clima organizacional y riesgos psicosociales en entidades del sector salud. *Revista Estudios Seriados en Gestión de Salud*, 6 (10), 22-35.

Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional, hospital Dr. Luis F. Nachón Xalapa*. Tesis de maestría no publicada. Universidad Veracruzana. Veracruz, México.

Cuéllar, C., y Vivas, M. (2010). *Estudio clima organizacional en la empresa social del Estado Hospital universitario San Jorge de Pereira*. Tesis de maestría no publicada. Universidad tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.

Departamento Administrativo de la Función Pública (2001). *Clima organizacional*. Recuperado el 14 de abril de 2014, de <http://mecicalidad.dafp.gov.co/documentacion/Componente%20Ambiente%20de%20Control/Clima%20Organizacional.pdf>

Domínguez, L., Ramírez, A., y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacioanl, *Revista Nacional del Administración*. 4 (1), 59-70.

Gómez, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas desde la teoría de respuesta al ítem. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 97-103.

González, A. (2000). Clima organizacional antesala del aseguramiento de la calidad. *Ingeniería y desarrollo*. Universidad del Norte. 8, 25-32.

González, J., y Parra, C. (2006). Caracterización de la cultura organizacional, clima organizacional, motivación, liderazgo y satisfacción de las pequeñas empresas del valle de Sugamuxi y su incidencia en el espíritu empresarial. *Pensamiento y Gestión*, 25, 1-18.

Jaime, P., y Araujo, Y. (2007). Clima y cultura organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno?. *Decisiones Organizativas*. 296-324.

Mercado, R., y Navarro, D. (2008). El clima organizacional desde los recursos humanos: elemento de diagnóstico, gestión y cambio. Recuperado el 5 de mayo de 2014 de <http://sincronia.cucsh.udg.mx/mercadofall08.htm>

Peña, M., Díaz, M., y Carrillo, A. (2014). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa familiar. *Revista Internacional Administración y Finanzas*. 8 (1), 37-50.

Pérez, I; Maldonado, M.; y Bustamante, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y postgrado*. 21 (2).

Reinoso, H., y Araneda, B. (2007). Diseño y validación de un modelo de medición del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. *Revista Ingeniería Industrial*. 6 (1), 39-54.

Rodríguez, L.; Polo, M., y Estupiñán, L. (2013). Ajuste a la propuesta de conformación general de la red del departamento de Boyacá. *Documento Técnico de la secretaria de salud del departamento de Boyacá*. Tunja, Boyacá.

Salinas, M., Yamaguchi, L., Alvarado, P., Ramírez, L., Silva, D., Chávez, J., Ostos, B., y Sánchez, K. (2009). *Documento técnico: metodología para el estudio de clima organizacional*.

(Documento del ministerio de salud). Lima, Perú.

Salgado, J., Remeseiro, C., Iglesias, M. (1996). Clima organizacional y satisfacción laboral en una Pyme. *Psicothema*. 8 (2), 329-335.

Vargas, J. (2010). *Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la alcaldía de Santa Rosa de Cabal*. Tesis de maestría no publicada. Universidad tecnológica de Pereira. Pereira, Colombia.

Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J. y Aguilar, M. (2006). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología*, 2 (2), 329-349.

ANEXOS

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo: Conocer en forma directa las actitudes y percepciones de los diferentes factores o aspectos que inciden en el ambiente de trabajo o clima organizacional de la institución.

A continuación encontrará una serie de preguntas relacionadas con el clima de su institución, por favor lea con atención y responda de la manera más sincera marcando con una equis (X) la opción que describa mejor su percepción y actitud, marque una sola opción de respuesta. No existen respuestas correctas o incorrectas, es importante responder todos los ítems.

MUNICIPIO: _____

NOMBRE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: _____

1. GÉNERO: F _____ M _____

2. EDAD

18-25 AÑOS ____ 26-35 AÑOS ____ 36-45 AÑOS ____ 46-55 AÑOS ____ MAS 56 AÑOS ____

3. AREA DE TRABAJO: _____

4. NIVEL DEL CARGO

DIRECTIVO ____ ASESOR ____ PROFESIONAL ____ TÉCNICO ____ ASISTENCIAL ____

5. AÑOS DE SERVICIO

1-5 AÑOS ____ 6-11 AÑOS ____ 12-17 AÑOS ____ 18-23 AÑOS ____ MÁS 24 AÑOS ____

Por favor responda de acuerdo a los siguientes criterios:

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: Algo en desacuerdo
- 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4: Algo de acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

N	ÍTEM	1	2	3	4	5
1	Conozco la misión, la visión y los objetivos de mi institución					
2	Pongo en práctica los principios y valores institucionales					
3	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo de manera eficiente					
4	Los procedimientos de mi área de trabajo garantizan la efectividad de las acciones que se realizan					
5	Tengo claras las funciones y tareas de mi cargo					
6	Siento que estoy ubicado en el cargo que desempeño, de acuerdo con mis conocimientos y habilidades					
7	Previo el desempeño de mi cargo recibí un completo entrenamiento, y conocimiento de la institución					
8	Se realizan permanentemente capacitaciones para conocer oportunamente las innovaciones y cambios de la institución					
9	Estoy satisfecho con las actividades de bienestar que se realizan en la institución					

N	ÍTEM	1	2	3	4	5
10	La institución me incentiva cuando alcanzo mis objetivos y metas					
11	Mi jefe inmediato tiene conocimientos, habilidades y destrezas para dirigir el área					
12	Mi jefe inmediato tiene en cuenta las iniciativas y sugerencias en el trabajo					
13	Recibo de mi jefe observaciones tanto de aspectos positivos como de aspectos negativos de mi trabajo					
14	Mi jefe me tiene en cuenta para desarrollar trabajos importantes					
15	No tengo que consultar con mi jefe todas las acciones a seguir en la realización de mi trabajo					
16	En mi área de trabajo se ha logrado un buen nivel de comunicación con mis compañeros que facilita resultados					
17	Me entero de lo que ocurre en la institución, más por comunicaciones oficiales que informales					
18	Existe un nivel adecuado de comunicación entre las diferentes áreas de la institución					
19	Compartimos información útil para el trabajo					
20	Todo lo que se debe hacer está claro porque me explican bien y oportunamente					
21	Se fomenta el trabajo en grupo					
22	Las personas de los grupos en que he participado, aportan para la realización de las tareas					
23	Mi grupo trabaja con autonomía respecto de otros grupos					
24	Cuando tengo que hacer un trabajo en equipo cuento con mis compañeros					
25	Para tomar una decisión importante cuento con mi grupo de trabajo					

N	ÍTEM	1	2	3	4	5
26	La institución se encuentra organizada para solucionar los problemas que se presentan					
27	Los conflictos interpersonales se abordan oportunamente					
28	Los problemas entre las distintas áreas y personas son útiles para el mejoramiento de la institución					
29	En mi institución todos los problemas se discuten de buena manera					
30	Puedo sobreponerme ante situaciones difíciles presentadas en esta organización					
31	Recibo premios y reconocimientos por mi buen trabajo					
32	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar					
33	En esta institución las críticas son bien intencionadas					
34	Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo					
35	Existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel trabajo mal hecho					
36	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo					
37	Mi institución es un lugar relajado para trabajar					
38	Existe una continua presión en las actividades para que no se deje de trabajar					
39	Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados					
40	Debido a la presión en el trabajo, dejo actividades por realizar					
41	La distribución de mi área de trabajo, mobiliario y dotación de elementos garantiza la adecuada realización de mis actividades					
42	Mi área de trabajo permanece ordenada y limpia					

N	ÍTEM	1	2	3	4	5
43	En mi área de trabajo se efectúan oportunamente las actividades de mantenimiento que sean necesarias					
44	En mi área de trabajo no hay contaminación auditiva (ruido)					
45	En mi área de trabajo la iluminación es adecuada					

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!